
CURSO:	ENGENHARIA DE SOFTWARE	
DISCIPLINA:	Gestão da Produção e Qualidade	TURMA: A
SEMESTRE:	1º/2012	
PROFESSORA:	Rejane Figueiredo	
ALUNO:	Adrianne Alves da Silva	
MATRÍCULA:	160047595	

Exercícios do Livro Administração de produção e operações. 8ª edição. São Paulo .Pearson Pre ntice Hall, 2009.

p.129

1.Como o conceito de modularização aplica-se a esse exemplo?

A modularização envolve-se com o exemplo a medida que o trabalho está relacionado a toda equipe. No problema ou *case* apresentado, a empresa realiza uma customização de cenas afim de ganhar o público infantil, em geral , esse tipo de mercado visa tornar o seu produto atrativo para públicos de gostos e culturas diferentes, mas especificadamente nessa situação envolve-se toda uma equipe necessária para tornar essa relação possível. Os profissionais contratados vão desde cineastas à engenheiros.

2. Quais são as semelhanças entre o que essa empresa fez e o modo como os fabricantes de veículos projetam seus produtos?

De uma forma geral tanto a ação da empresa quanto os fabricantes de veículos desenvolvem suas atividade com objetivo de obter eficiência e melhor qualidade nas suas operações.

p.141

1. O que constitui o conceito pacote e processo do playground de aventura?

O produto se consagra como um objeto físico, como um celular, por exemplo, ao passo de que serviço se aproxima do conceito de algo intangível, semelhantemente a um passeio. Ao unir ambos os conceitos, temos o que é denominado de pacote. Esse conjunto produz um valor que define que alguns tipos de produtos ou de serviços constantes não podem ser removidos se pretende manter o significado desse pacote.

2. Descreva as quatro operações enfatizadas no caso em termo de viabilidade, aceitabilidade e vulnerabilidade.

Viabilidade: Inclui o motivo de substituir o playground ;

Aceitabilidade: Possuímos a opção de remover, substituir por algo similar ou melhor, ou ainda, manter do jeito como está;

Vulnerabilidade: Diz respeito a certeza sobre substituí-lo.

3. O que o conceito de projeto interativo significa para um serviço como o playground de aventura descrito aqui?

O termo projeto interativo envolve a junção do projeto de produtos, serviços e de processos, seu ponto positivo decorre da redução do tempo gasto na atividade de projeto. É preciso considerar também que essa atividade depende de diversas etapas que passam uma sequência aproximada. Uma das etapas corresponde a etapa da geração do conceito, que se inicia com a ideia (playground, possível substituição), sendo esta formalizada, se transforma em um conceito de produto ou de serviço.

Concluída essa etapa, relaciona-se com as diferentes partes da empresa, acerca da sua significância frente ao portfólio de produtos. A resposta à essas etapas é a possibilidade de avaliação sobre a viabilidade do projeto e sua vulnerabilidade. Por fim, o conceito se torna um projeto do pacote que é avaliado e melhorado afim de utilizar de maneira mais econômica.

Pág 152

1. Quais são os perigos para empresas como a Deli e a Sony ao terceirizarem a manufatura de seus notebooks?

O principal perigo está na variação do preço final de seus produtos, pois devido à uma terceirização passam a utilizar margens muito apertadas de lucro. Além disso, a terceirização pode afetar na qualidade final do produto, bem como a confiabilidade na entrega ou a flexibilidade às oscilações do mercado. .

2.Como você acha que as empresas terceirizadas irão competir no futuro?

Elas precisarão igualar as suas condições a dos competidores de maneira a agregar o que houver de mais especializado para cada área de atuação. Devido a necessidade de fazer a empresa se manter com foco na sua principal atividade, é preciso que os empreendedores contratem serviços terceirizados, dessa maneira, eles conseguem trazer maiores benefícios ao negócio e localizá-los em relação à concorrência. A solução para as empresas terceirizadas, assim, é fornecer serviços especializados que agreguem às empresas em tempo para dedicarem-se à sua produtividade, tempo, entre outras questões.

p. 154

1. Resuma as principais questões que influenciaram a decisão da Walt Disney Corporation de localizar a Euro Disney perto de Paris.

A decisão da Walt Disney Corporation em se estabelecer a Euro Disney perto de Paris diz respeito ao fato de que estando lá se aproximaria de potenciais clientes isto por que em relação à Espanha, encontra-se mais acessível, visto que essa, geograficamente é bem isolada. Além disso, a França possui um sistema de transporte bem estruturado que em conjunto com as ofertas de incentivo são pontos chave para torna-la melhor escolha frente a Espanha.

2. Na sua opinião, quais dificuldades a Disney Corporation enfrentou nos primeiros dias de funcionamento da Disneyland Paris?

Segundo o case apresentado, a Disneyland Paris não foi bem recebida, pelo contrário, foi amplamente criticada de maneira maldosa, sendo vítimas da apatia dos poucos clientes que procuravam o serviço.

3. Quando da transferência de uma operação de serviço como esta, entre culturas regionais ou nacionais, quais mudanças são necessárias ao projeto da operação?

O projeto é totalmente dependente da localização geográfica, isto por que deve seguir as leis que ali são vigentes e por consequência estão sujeitos à alterações e adaptações para que isso ocorra. Uma boa maneira de perceber isso é a contratação de novos funcionários, os uniformes, vestimentas, as atrações de acordo à cultura que ali se estabelece e assim por diante.

P. 157

1. Você acha que os fatores que atraem as empresas de alta tecnologia a essas nações em desenvolvimento ainda serão importantes daqui a dez anos?

A essência desse questionamento gira em torno da busca por inovações pelas multinacionais, o interesse em países em desenvolvimento decorre da maior abertura de exploração de mão de obra barata, por exemplo. Os países em desenvolvimento como Brasil, Chile ou Uruguai podem vir a ser desenvolvidos em 10 anos, isso graças a essa busca de inovação, entretanto, os países que ainda estejam em desenvolvimento daqui a 10 anos ainda oferecerão oportunidades semelhantes para que se instalem empresas em busca de inovação, além disso, a tecnologia está em constante evolução e por esse motivo essa busca não por inovação não terá um fim.

2. Qual vantagem a aglomeração do Vale do Silício ainda tem sobre seus concorrentes em países em desenvolvimento?

A principal vantagem da aglomeração do Vale do Silício sobre seus concorrentes em outros países em desenvolvimento decorre de influenciar na concentração de serviços em grandes cidades, sendo esta uma medida positiva devido a grande densidade urbana que consequentemente significa disponibilidade de mão-de-obra, mesmo que esta muitas vezes não seja especializada.

P. 185

1 . Na sua opinião, quais são as vantagens e desvantagens desse arranjo físico quando comparado com o arranjo convencional de um cirurgião permanecendo em um único centro cirúrgico?

De maneira geral, o arranjo físico é extremamente importante em qualquer atividade de produção ou de projeto, ela deve ser programada de acordo aos objetivos estratégicos da produção ou do procedimento a ser considerado. Ao considerar um cirurgião leva-se em consideração o fato de que este pode estar sujeito a realizar frequentemente operações diversas em um só hospital, se em todas elas obter sucesso, construirá o seu nome, ou sua marca ganhando credibilidade e aumentando o número de clientes, que nesse caso, são pacientes. Quando o cirurgião opta por deixar de tomar chá para preparar os próximos pacientes, entretanto, como citado no case, tem-se a desvantagem de que sendo ele um ser humano comum, pode ser atingido pela falta de descanso entre o atendimento de um paciente e outro, estando sujeito a cometer erros durante as cirurgias, o que pode trazê-lo problemas na carreira.

2. O cirurgião em questão encontrou alguma resistência de seus colegas quando introduziu esse novo arranjo. Por que você imagina que tais colegas não estavam dispostos a tentar esse novo arranjo físico?

A indisposição dos colegas em adotar um novo arranjo físico decorre do fato de que após realizar um mesmo processo diversas vezes este se torna facilmente reproduzível, e ao mudar os médicos poderiam perder em tempo devido a falta de adaptação com o local. Dado que um procedimento cirúrgico é por si só um processo arriscado em sua maioria, essa falta de adaptação poderia comprometer e até induzi-lo à erros.

P. 212

1. Quantos funcionários diretos a empresa deve contratar?

Foi dito que 150% dos custos diretos de mão-de-obra seriam tidos como custos gerais de produção gerando um valor de 35 euros, entretanto, considera-se que as multinacionais sempre têm mais que 100 funcionários, e as indústrias, mais que 500, entretanto, as indústrias chegam a ter 20 funcionários e empresas de pequeno porte 45. Logo, o número de funcionários depende da classificação da empresa.

2. Que tipo de instalação e tecnologia a empresa deve adquirir para montar esse tipo de produto?

Essa decisão depende do projeto de arranjo físico da empresa. Nesse sentido, deve-se considerar que este trabalha em conjunto com os recursos transformadores, que nesse caso abrange a instalação e as tecnologias utilizadas, tendo isso em mente, o posicionamento de um em relação ao outro de acordo às operações que serão alocadas. Somente unidos, esses dois aspectos podem descrever o fluxo de recursos transformados dentro do processo referente, que nesse caso diz respeito à montagem do produto.

3. Projete um arranjo físico para a operação de montagem (incluindo o trabalho de prensa mecânica), considerando as tarefas que devem ser executadas em cada parte do sistema.

Em primeira instância procura-se estabelecer a relação entre o produto a ser fabricado e a quantidade que se deseja fabricar, e só então é possível elaborar um roteiro que contenha a produção e os serviços de suporte ambos no tempo considerado para a produção. Somente assim, têm-se a visão das mudanças necessárias para aumentar a produção sem que seja necessário mexer nos recursos, entretanto, há obstáculos nessa decisão pois podem haver problemas técnicos relacionados aos recursos transformados ou transformadores, podendo tornar esse procedimento mais caro que o necessário.

4. Como o arranjo físico deve ser ajustado à medida que a demanda por ele e outros produtos similares cresce?

Existe no processo de projeção de um arranjo físico uma tendência a erros, por esse motivo é necessário que haja uma boa gestão do mesmo, estando atento à necessidade de mudanças para tornar um processo mais eficiente e eficaz, essa atitude evita o acontecimento de falhas. Nessa fase de adaptações é preciso preocupar-se com a combinação geral entre mão de obra, equipamentos e material utilizado, de maneira que a instalação dos mesmos esteja arranjada de maneira ordenada e possua uma lógica específica que atenda às necessidades do processo.

Pg. 223

1. Quais são as vantagens e desvantagens de se usar esse tipo de tecnologia em um restaurante?

A tecnologia vem para substituir trabalhos repetitivos e ou perigosos em um processo. No restaurante, quando empregado da maneira como foi no “Yo! Sushi”, torna-se positivo por trazer maior liberdade para o cliente na escolha do produto a ser consumido. Isso por que, os produtos são deixados amostra e de maneira diversificada.

Para o negócio o lado positivo decorre de não precisar de funcionários que façam isso ou de um esquema de produção personalizado (somente de acordo ao produto pedido pelo cliente). Além disso, o tempo de atendimento se torna reduzido e consequentemente o cliente tende a ficar mais satisfeito. Isto por que o tempo referente ao consumo deve-se somente à sua disposição para retirar o produto da esteira.

A principal desvantagem, por sua vez, gira em torno também da liberdade do cliente. Deve-se salientar que o ambiente se torna livre, mas o restaurante não consegue criar laços por seu atendimento, por exemplo. Além disso, sendo os processos mais mecânicos tornam-se menos flexíveis à demanda, podendo acontecer de produzir determinado prato e este não ser consumido no dia, por exemplo, sendo necessário descartá-lo.

Pg. 226

1. Quais são as maiores vantagens e desvantagens de se utilizar esse tipo de tecnologia para comunicações internas dentro de uma empresa?

As maiores vantagens decorrem da facilidade e rapidez na comunicação, através dos quais pesquisas de opinião realizadas dentro da empresa, assim como decisões urgentes não demandam espaço físico e podem ser atendidas em curto prazo de tempo. Entretanto, toda ferramenta tem seu contra, um exemplo claro é a segurança demandada no tráfego de informações, uma vez que a informação é um artigo incrivelmente valioso para as corporações atualmente, principalmente aquelas cujo produto é exatamente esse.

Pg. 234

1. Como a QB House compete comparada com outros barbeiros tradicionais?

A empresa compete em tempo de corte e preço, pois tornando o processo mais rápido contempla os clientes que possuem pouco tempo para se dedicar a esse tipo de atividade, além disso, por fornecer um serviço mais barato se torna mais popular.

2. De que forma a tecnologia ajuda a QB House a manter seus custos baixos?

A QB House consegue manter os custos baixos por que utiliza a tecnologia para evitar a necessidade de funcionários como atendentes e secretárias para atender telefones e marcar horários, e por esse motivo, consegue tornar o processo de corte mais rápido, barateando o custo da operação.

Pg. 243

1 . Como as duas alternativas de tecnologia de processo (Chemlig e AFU) diferem em termos das suas escalas e automação? Quais as implicações disso para a Rochem?

A tecnologia de processo denominada Chemlig necessita de três meses para entrega, o que pode representar um ponto fraco já que a concorrente possui entrega imediata, mas em termos de escalas a Chemlig perde por possuir uma capacidade de produção de apenas 105 kg por mês , enquanto a AFU é capaz de uma produção de 35 kg a mais. Em questão de automação a AFU também ganha

por possuir qualidade comprovada por teste automático, que garante maior precisão.

A maneira como as duas trabalham afeta diretamente a Rochem, pois influencia a sua capacidade de produção e consequente capacidade de se adequar à demanda do seu produto, em termos de automação, garantir a qualidade do processo é extremamente necessário pois pode comprometer também a qualidade do produto final e reduzir a sua influência no mercado.

2. Lembre-se da distinção entre viabilidade, aceitabilidade e vulnerabilidade, discutidas no capítulo 4, avalie ambas as tecnologias utilizando esses critérios.

Quanto à viabilidade é necessário observar se a empresa possui os recursos necessários para atender à essa tecnologia, se tem capacidade financeira para isso, nesse quesito, conforme dito pelo químico chefe, a empresa não está preparada para utilizar essa tecnologia. Além disso, financeiramente o gerente de produção acusa que a empresa não possui os recursos necessários para manter os custos fixos da adoção da tecnologia AFU, apesar desta garantir maior qualidade.

Em aceitabilidade, questiona-se se a opção atinge o desempenho necessário, se vale apenas utilizá-lo e se o retorno financeiro é satisfatório. Nesses quesitos, a comissão de análise foi hostil pois tinham dúvidas se haveria realmente a demanda prescrita para a adoção de uma nova tecnologia como a AFU, se essa demanda existisse o lucro seria bom, senão haveria prejuízo, classificando a opção de adoção de uma nova tecnologia como vulnerável.

3. O que você recomenda que a companhia deveria fazer ?

Visto todas as avaliações da comissão a companhia deveria comprar uma nova máquina com a mesma tecnologia já empregada, ou seja, a Chemlig, podendo posteriormente, em caso de aumento da demanda adotar mais uma máquina com a nova tecnologia vendida pela AFU.

Página 256

1 . Quais você considera as principais diferenças entre o estudo do trabalho convencional como descrito no texto e o modo como ele é operado pela NUMMI?

A priori observa-se que a produção recebia análise por parte dos engenheiros a procura de medidas que pudessem melhorar o seu funcionamento e torna-la mais eficiente e eficaz. Entretanto, hoje essa responsabilidade deve-se aos próprios funcionários, lembrando que estes já se encontram familiarizados com o seu setor. Dessa maneira, os grupos se tornaram mais independentes e os funcionários ficaram mais próximos da administração.

2. Quais outros aspectos do projeto de trabalho parecem estar em prática na NUMMI?

Um dos principais aspectos do projeto de trabalho adotado pela NUMMI é manter os seus funcionários motivados e produzir neles o orgulho, essas ferramentas são poderosíssimas para garantir o compromisso dos mesmos com as atividades a serem desenvolvidas. Isso se dá, por exemplo, através de estudos que potencializem o trabalho realizado por cada setor, tornando mais clara a atividade desenvolvida frente ao gasto de tempo e o modelo de organização da empresa.

Página 266

1. Por que esse esquema ajuda a McDonald's a cortar absenteísmo e melhorar a retenção de pessoal?

Ajuda por que torna o trabalho mais flexível de modo que em caso de imprevistos o funcionário possa enviar outra pessoa em seu lugar, evitando atrasos e faltas, sem que comprometa as atividades

da empresa. Esse modo de trabalho o faz ser atrativo, o que retém o interesse do funcionário em se manter nele sem que seja necessário sacrificar a sua vida.

2. Quais são os pré-requisitos para que tal esquema funcione com sucesso?

Basta que a pessoa que irá substituir um funcionário seja familiar dele, dessa maneira, a empresa pode apostar em uma maneira de controlar essa atividade, mantendo, por exemplo folha de pontos especial, garantindo que o substituto também seja treinado de maneira a não comprometer o bom funcionamento da empresa.

3. Quais são os perigos desse tipo de esquema oferecido pela McDonald's?

O principal perigo decorre do fato de a empresa estar colocando pessoas das quais não se conhece a procedência dentro dos seus processos, o que pode comprometer a qualidade do produto fornecido, assim como a captura de recursos financeiros obtidos através da venda. Além disso, pode acontecer destas pessoas não possuírem o treinamento necessário e atrapalhar a produção.